



**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI
KASUS PADA *UNITED FUTSAL STADIUM KUDUS*)**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Oleh :

ADI LUKMAN SHOLEH

NIM 2010 - 11- 024

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2014**

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI
KASUS PADA *UNITED FUTSAL STADIUM KUDUS*)**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Tanggal ,

Pembimbing I

Pembimbing II


Drs. H. CHANAEL IBRAHIM, MM
NIS 0610702010101004


HJ. FITRI NUGRAHENI, SE, MM
NIS 0610701000001196

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen


Noor Azis, SE, MM
NIS. 0610701000001179

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI
KASUS PADA *UNITED FUTSAL STADIUM KUDUS*)**

Skripsi ini telah disetujui untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian

Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus,

Mengetahui
Ketua Program Studi

Pembimbing I



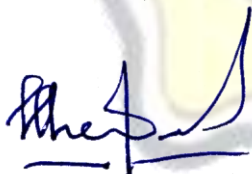
Noor Azis, SE, MM
NIS. 0610701000001179



Drs. H. Chanafi Ibrahim, MM
NIS. 0610702010101004

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Pembimbing II



Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM
NIS. 0610702010101021



Hj. Fitri Nugraheni, SE, MM
NIS. 0610701000001196

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

"Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah" (HR, Turmudzi)

"Orang yang menuntut ilmu berarti menuntut rahmat, orang yang menuntut ilmu berarti menjalankan rukun Islam dan pahala yang diberikan kepada sama dengan Nabi" (HR, Dailani dari Anas r.a)

"Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal dia amat baik bagi kamu. Dan boleh jadi kamu mencintai sesuatu, padahal dia amat buruk bagi kamu. Allah Maha mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui" (Al-Baqarah:216)

PERSEMBAHAN :

Untuk kedua orangtua tercinta

Saudara-saudaraku

Serta teman-teman dan sahabat-sahabatku

Semoga amal dan perbuatan mereka mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Amin...

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi yang berjudul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (STUDI KASUS PADA UNITED FUTSAL STADIUM KUDUS) ”**. Ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan dan saran-saran dari berbagai pihak, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terealisasi. Untuk itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM., selaku Dekan Universitas Muria Kudus
2. Noor Azis, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah merestui dalam pembahasan dan penyusunan skripsi ini.
3. Drs. H Chanafi Ibrahim, MM., selaku Dosen Pembimbing satu yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Hj. Fitri Nugraheni, SE, MM., selaku Dosen Pembimbing dua yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Para dosen dan staf pengajar di lingkungan Universitas Muria Kudus yang membekali berbagai pengetahuan, sehingga penulis mampu menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Pemilik dan para karyawan *United Futsal Stadium* yang telah meluangkan waktu untuk membantu pengumpulan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Ayah, Ibu, kakakku yang senantiasa mendukungku secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.
8. Rekan-rekan mahasiswa dan sahabat-sahabatku seperti Alvan Nurul Hidayat, Suparno, dan Wisnu Adi Sasongko yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu, baik moril maupun materiil dalam penyusunan skripsi ini. Dan semua pihak yang tak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga amal baik beliau tersebut di atas dan juga semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan mendapatkan balasan pahala yang berlipat ganda di sisi Allah SWT. *Amien*.

Akhirnya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh mencapai kesempurnaan dalam arti sebenarnya, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya.

Kudus, 14 Agustus 2014

Penulis,

ADI LUKMAN SHOLEH

NIM 2010-11-024

ABSTRAKSI / RINGKASAN
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN
STATUS TERAKREDITASI B PROGRAM STRATA I
TAHUN 2014

- A. Nama : **ADI LUKMAN SHOLEH**
B. Judul Skripsi : **PENGARUH HARGA, KUALITAS
PELAYANAN DAN
FASILITAS TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN (STUDI KASUS PADA
UNITED FUTSAL STADIUM KUDUS)**
C. Jumlah Halaman : **Permulaan , isi 1-64, Tabel 16, Gambar 2**
D. Isi Ringkasan :

Melihat kondisi sekarang ini di mana persaingan dalam dunia usaha semakin ketat, maka untuk menghadapi situasi dan keadaan yang demikian pengusaha harus mampu serta cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan agar perusahaan yang didirikan dapat berkembang dengan baik. Harga, kualitas pelayanan dan fasilitas menjadi standar kinerja bagi perusahaan jasa dan merupakan faktor terpenting bagi kepuasan konsumen/pelanggan. Dalam rangka mengembangkan pemikiran mengenai harga, kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan konsumen/ pelanggan, penulis melakukan penelitian mengenai keterkaitan antara harga, kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan konsumen United Futsal. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengaruh harga, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap tingkat kepuasan konsumen United Futsal

Penelitian ini dilakukan dengan metode terhadap 96 konsumen *United Futsal Stadium* yang diperoleh dengan menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Accidental sampling*, setelah itu dilakukan analisis data yang diperoleh dengan menggunakan analisis data secara kuantitatif. Analisis kuantitatif meliputi Uji Validitas dan Realibilitas, Analisis Regresi Berganda, pengujian hipotesis melalui Uji t dan Uji F serta analisis Koefisien Determinasi (R^2).

Data-data yang telah memenuhi uji validitas dan uji reliabilitas diolah sehingga menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,355 X_1 + 0,395 X_2 + 0,134 X_3$$

Di mana variabel kepuasan konsumen (Y), variabel harga (X_1), variabel kualitas pelayanan (X_2), dan fasilitas (X_3). Pengujian hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa tiga variabel independen yang diteliti terbukti secara signifikan mempengaruhi variabel dependen kepuasan konsumen. Kemudian melalui Uji F dapat diketahui bahwa variabel harga, kualitas pelayanan, dan fasilitas memang layak untuk menguji variabel dependen kepuasan konsumen. Angka Adjusted R Square sebesar 0,621 menunjukkan bahwa 62,1% variasi kepuasan konsumen dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam

persamaan regresi. Sedangkan sisanya sebesar 37,9 % dijelaskan oleh variabel lain di luar model yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, fasilitas dan Kepuasan
Konsumen.

Daftar buku yang digunakan : 17 (tahun 2001-2014)



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Nama Adi Lukman Sholeh, menyatakan bahwa skripsi dengan judul : **“Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada *United Futsal Stadium Kudus*)”** adalah hasil tulisan sendiri. Skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang diambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, diakui seolah-olah sebagai tulisan sendiri, tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang disalin, tiru, atau yang diambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik di sengaja maupun tidak, dengan ini menyatakan menarik skripsi yang diajukan sebagai hasil tulisan sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah - olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal terima.

Kudus, Agustus 2014

Yang membuat pernyataan,

(ADI LUKMAN SHOLEH)
NIM 2010-11-024

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAKSI.....	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
 BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Ruang Lingkup	7
1.3. Perumusan Masalah	8
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Kegunaan Penelitian	9
 BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Harga.....	10
2.1.1. Pengertian Harga.....	10
2.1.2. Strategi Penetapan Harga	13
2.1.3. Tujuan Penetapan Harga	16
2.2 Kualitas Produk.....	18

2.2.1. Pengertian Kualitas Produk.....	18
2.2.2. Dimensi Kualitas Produk	21
2.3 Kualitas Pelayanan.....	22
2.3.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
2.3.2. Dimensi Kualitas Pelayanan	26
2.4 Kepuasan Konsumen	28
2.4.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	28
2.4.2. Unsur-unsur kepuasan Pelanggan.....	32
2.4.3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	33
2.5 Hubungan Antar Variabel.....	35
2.5.1.Hubungan Harga dengan Kepuasan Konsumen	35
2.5.2.Hubungan Kualitas Produk dengan Kepuasan Konsumen ...	37
2.5.3.Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Konsumen.....	38
2.6 Penelitian Terdahulu	39
2.7 Kerangka Pemikiran.....	43
2.8 Hipotesis.....	44

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian.....	45
3.2. Variabel Penelitian	45
3.2.1. Definisi Operasional.....	45
3.2.2. Jenis Variabel Penelitian.....	47
3.3. Jenis dan sumber data.....	48
3.4. Populasi dan Sampel	49
3.5. Pengumpulan Data	51
3.6. Uji Instrumen	52

3.7.	Pengolahan Data.....	53
3.8.	Analisis Data	54
3.8.1.	Analisis Deskriptif	54
3.8.2.	Analisis Data Kuantitatif	54
3.8.3.	Analisis Statistik	55
3.8.3.1.	Analisis Regresi Linear Berganda	55
3.8.3.2.	Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	55
3.8.3.3.	Uji Parsial (Uji t).....	56
3.8.3.4.	Koefisien Determinan (R^2).....	57

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1.	Gambaran Umum Perusahaan	58
4.1.1.	Sejarah Singkat Perusahaan.....	58
4.1.2.	Struktur Organisasi.....	60
4.2.	Gambaran Umum Responden	61
4.2.1.	Jenis Kelamin Responden.....	61
4.2.2.	Umur Responden	62
4.3.	Deskripsi Data Penelitian.....	63
4.4.	Uji Instrumen Penelitian	66
4.4.1.	Uji Validitas Instrumen	66
4.4.2.	Uji Reliabilitas Instrumen.....	71
4.5.	Hasil Analisis Statistik	72
4.5.1.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
4.5.2.	Uji t.....	74

4.5.3. Uji Statistik F.....	76
4.5.4. Koefisien Determinasi	77
4.6. Pembahasan.....	78
4.6.1. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	78
4.6.2. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.....	79
4.6.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	80
4.6.4. Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.....	82
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	84
5.2. Saran	85

DAFTAR PUSTAKA